

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Trình độ đào tạo: Đại học Ngành: Quản trị dịch vụ Mã số: 7810103
du lịch và lữ hành

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

1.1. Tên học phần: Quản trị khách sạn	1.2. Tên tiếng Anh: Hotel Management
1.3. Mã học phần: KTKSLH.216	1.4. Số tín chỉ: 03
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	30 tiết
- Thực hành	15 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	0
- Tự học:	90 giờ
1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:	
- Giảng viên phụ trách chính:	Trương Quang Hùng
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	Theo sự phân công của Bộ môn Quản trị kinh doanh – Du lịch
1.7. Điều kiện tham gia học phần:	
- Học phần tiên quyết:	Thực tập tốt nghiệp
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Tạo lập khả năng tư duy độc lập, sáng tạo góp phần xây dựng và thực hiện sản phẩm du lịch hoàn chỉnh nhằm đáp ứng đúng mong muốn của du khách.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

Học phần góp phần giúp sinh viên hiểu rõ các kiến thức cơ bản về hoạt động kinh doanh khách sạn. Vận dụng những kiến thức vào việc quản lý, điều hành khách sạn.

2.2.2. Về kỹ năng

- Hoàn thiện và phát triển kỹ năng xây dựng, thiết kế chương trình du lịch.
- Hình thành các kỹ năng quản trị và tác nghiệp trong kinh doanh lữ hành;
- Phát triển kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tổ chức làm việc nhóm

2.2.3. Về thái độ

- Phát triển thái độ trung thực, cẩn thận trong học tập trên lớp, thực hành và làm việc nhóm;

- Tinh thần cầu thị trong việc lĩnh hội kiến thức cơ sở khoa học chuyên ngành.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của HP

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Khái quát, hệ thống hóa về khách sạn và kinh doanh khách sạn
CLO2	Thiết lập hoạt động marketing và bán trong kinh doanh khách sạn
CLO3	Tổ chức quản trị nguồn nhân lực khách sạn và bộ phận tiền sảnh
CLO4	Tổ chức quản lý, kinh doanh hoạt động kinh doanh lưu trú, ẩm thực trong khách sạn
CLO5	Áp dụng kiến thức và kỹ năng để quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn

4. Mối liên hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLO để đạt được PLO được xác định cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2. Mối liên hệ giữa CLO và PLO

PLO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1	R	I	M	R		R	R	M	R	I	I	M
CLO2	M	R	M	I		M	M	M	R	R	R	R
CLO3	R	R	R	M		R	R	M	R	M	R	M
CLO4	R	M	M	M		R	M	M	R	R	M	M
CLO5	R	R	M	M		M	M	M	R	M	R	M
Tổng hợp học phần	R	R	M	M		R	M	M	R	R	R	M

5. Đánh giá

a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá

Bảng 3. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV

Thành phần đánh giá	Trọng số	Bài đánh giá	Trọng số con	Rubric (đánh dấu X nếu có)	Lquan đến CDR nào ở bảng 1	Hướng dẫn phương pháp đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ)	10%			X		Rubric 1
A2. Kiểm tra thường xuyên (KTTX)	30%	A1.1. Tuần 2 Bài: Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	30%	X	CLO 3	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.2. Tuần 9 Bài: Marketing hỗn hợp trong kinh doanh khách sạn	30%	X	CLO 4	Đánh giá theo Rubric 3; kiểm tra viết theo thang điểm 10
		A1.3 Thực hành	60%	X	CLO 3 CLO 4 CLO 5	Rubric 2: Tham gia thực hành
A3. Đánh giá cuối kỳ	60%	Bài ktra cuối kỳ			CLO 3 CLO 4 CLO 5	Kiểm tra viết: Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn

b. Yêu cầu đối với học phần

Sinh viên phải tham dự $\geq 80\%$ số buổi của HP. Nếu nghỉ $> 20\%$ số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP.

6. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

Bảng 4. Kế hoạch và nội dung giảng dạy theo tuần

Tuần/ Buổi (3 tiết/b)	Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)	Số tiết (LT/ H/TT)	CDR của bài học (chương)/ chủ đề	Lquan đến CDR nào ở bảng 4.1	PP giảng dạy , tài liệu và cơ sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Chương 1 Giới thiệu tổng quan về kinh doanh khách sạn 1.1. Khái niệm và đặc điểm của kinh doanh khách sạn 1.2 Ý nghĩa kinh tế, xã hội & môi trường của kinh doanh khách sạn 1.3 Lịch sử hình thành và phát triển của ngành khách sạn	3	Khái quát, hệ thống hóa về khách sạn và kinh doanh khách sạn	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
2	Chương 1 (Tiếp theo) 1.4 Một số loại hình kinh doanh lưu trú ngoài khách sạn 1.5 Phân loại khách sạn 1.6 Xếp hạng khách sạn	3	Khái quát, hệ thống hóa về khách sạn và kinh doanh khách sạn Tổ chức quản trị nguồn nhân lực	CLO 1	- Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu	- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C1 tài liệu [1]) - Hoạt động trên	A1.1

			khách sạn và bộ phận tiền sảnh			lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
3	<p>Chương 2 Tổ chức bộ máy trong khách sạn</p> <p>3.1. Khái niệm</p> <p>3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc thiết lập cấu trúc tổ chức của khách sạn</p> <p>3.3. Các nguyên tắc chủ đạo trong thiết lập cấu trúc tổ chức khách sạn</p> <p>3.4 Một số mô hình tổ chức tiêu biểu tại các khách sạn</p>	3	Xây dựng cơ cấu tổ chức phù hợp với mục tiêu, đặc điểm và môi trường kinh doanh của khách sạn.	CLO 2	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C2 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	A1.1.
4	<p>Chương 3 Tổ chức và quản lý bộ phận tiền sảnh</p> <p>4.1 Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận tiền sảnh</p> <p>4.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận tiền sảnh</p> <p>4.3 Các giai đoạn trong hoạt động của bộ phận tiền sảnh</p> <p>4.4 Đánh giá hiệu quả và quản lý hiệu suất</p>	3	<p>Thiết lập phương thức hoạt động có hiệu quả của bộ phận tiền sảnh</p> <p>Xây dựng mối liên hệ giữa bộ phssnj tiền sảnh với các bộ phận khác.</p>	CLO 3	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C3 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	

5	<p>Chương 4 Tổ chức và quản lý hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn</p> <p>5.1. Vai trò của hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn.</p> <p>5.2. Danh mục và các kiểu buồng, giường trong kinh doanh lưu trú</p>	3	<p>Nhận diện vai trò của hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn.</p> <p>Phân biệt kiểu buồng, giường trong kinh doanh lưu trú</p>	CLO 4	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C4 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
6	<p>Chương 4 (<i>Tiếp theo</i>)</p> <p>4.3. Tổ chức bộ máy của bộ phận kinh doanh lưu trú và bộ phận buồng trong khách sạn</p> <p>4.4 Tổ chức và quản lý hoạt động vệ sinh buồng ngủ</p>	3	<p>Tổ chức quản lý, kinh doanh hiệu quả hoạt động kinh doanh lưu trú, ẩm thực trong khách sạn</p>	CLO 4	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C4 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
7	<p>Chương 5 Tổ chức và quản lý hoạt động kinh doanh ẩm thực</p> <p>5.1. Những vấn đề cơ bản về kinh doanh ẩm thực trong du lịch</p> <p>5.2. Nhà hàng và các cơ sở ăn uống trong du lịch</p>	3	<p>Tổ chức quản lý, kinh doanh hiệu quả hoạt động kinh doanh ẩm thực trong khách sạn</p>	CLO 4	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C5 tài liệu [1]) 	A1.2.

					- Máy tính, máy chiếu	- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV	
8	<p>Chương 6 Quản trị nguồn nhân lực khách sạn</p> <p>6.1 Đặc điểm lao động khách sạn</p> <p>6.2 Hoạch định nguồn nhân lực khách sạn</p> <p>6.3 Quản lý nguồn nhân lực quốc tế trong ngành khách sạn</p>	3	<p>Nhận diện đặc điểm lao động trong khách sạn.</p> <p>Thiết lập công tác hoạch định và quản lý nguồn nhân lực</p>	CLO 3	<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p> <p>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C6 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	
9	<p>Chương 7 Marketing & bán trong kinh doanh khách sạn</p> <p>7.1 Khái niệm và mục tiêu & các khác biệt của marketing khách sạn</p> <p>7.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy của bộ phận marketing và bán trong khách sạn</p> <p>7.3 Marketing hỗn hợp (marketing – mix) trong kinh doanh khách sạn</p> <p>7.4 Tổ chức hoạt động marketing trong kinh doanh khách sạn</p>	3	<p>Thiết lập hoạt động marketing và bán trong kinh doanh khách sạn</p>	CLO 2	<p>- Thuyết giảng;</p> <p>- Hướng dẫn;</p> <p>- Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp</p> <p>- Máy tính, máy chiếu</p>	<p>- Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C7 tài liệu [1])</p> <p>- Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV</p>	A1.2

	7.5 Hoạt động “bán” trong kinh doanh khách sạn						
10	<p>Chương 8 Quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn</p> <p>9.1 Khái niệm chất lượng</p> <p>9.2 Chất lượng dịch vụ với nhu cầu của khách hàng</p> <p>9.3. Đặc điểm và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách sạn</p> <p>9.4. Vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn</p> <p>9.5 Quản lý chất lượng dịch vụ khách sạn</p> <p>9.6 Một số phương pháp đo lường và đánh giá chất lượng</p>	3	Áp dụng quản lý chất lượng dịch vụ của khách sạn	CLO 4	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng; - Hướng dẫn; - Đặt vấn đề, gợi ý thảo luận, hỏi - đáp - Máy tính, máy chiếu 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị ở nhà: Đọc trước nội dung (C8 tài liệu [1]) - Hoạt động trên lớp: Thảo luận, trả lời câu hỏi của GV 	
11	THỰC HÀNH TẠI KHÁCH SẠN	15		CLO 1 CLO 2 CLO 3 CLO 4 CLO 5	Hướng dẫn; làm mẫu	Quan sát, mô tả và thực hiện	A1.3
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kì						A4

7. Học liệu

Bảng 5. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Năm XB	Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản	NXB, tên tạp chí/ nơi ban hành VB
Giáo trình chính				
1	Trương Quang Hùng	2021	Bài giảng Quản trị kinh doanh khách sạn	Trường ĐH Quảng Bình
Sách, giáo trình tham khảo				
2	Nguyễn Quyết Thắng	2014	Quản trị kinh doanh khách sạn	NXB Tài chính.
3	Tổng cục Du lịch	2015	Quản lý khách sạn	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)
4	Tổng cục Du lịch	2015	Vận hành cơ lưu trú nhỏ	Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (VTOS)
5	Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương	2008	Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn	NXB Đại học Kinh tế quốc dân

8. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Bảng 6. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

TT	Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH	Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN, TH		Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương
		Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,...	Số lượng	
1	Giảng đường A	Máy chiếu	01	Tất cả

9. Rubric đánh giá

9.1 Đánh giá chuyên cần (Attendace Check): Rubric 1						
Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần	Không đi học (<30%).	Đi học không chuyên cần (<50%).	Đi học khá chuyên cần (<70%).	Đi học chuyên cần (<90%).	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (>=90 %).	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp	Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả.	50%

9.2 Rubric 2: Tham gia thực hành (Practice Attendance)						
Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Ý thức, thái độ	Không có ý thức thực hành	GV còn phải nhờ trong thực hiện nhiệm vụ của thực hành và không có tương tác với GV, SV	Có ý thức thực hành và không có tương tác với GV, SV	Có ý thức thực hành nhưng ít tương tác với GV, SV	Rất có ý thức thực hành và tương tác với GV, SV	30%
Nhiệm vụ được giao	Không hoàn thành (<30%)	Hoàn thành <50% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành <70% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành <90% khối lượng công việc thực hành	Hoàn thành >=90% khối lượng công việc thực hành	70%

9.3 Đánh giá kiểm tra viết (Written Exam): Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn

Quảng Bình, ngày....tháng....năm 2021

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người biên soạn

TS. Trần Tự Lực

TS. Nguyễn Văn Chung

ThS. Trương Quang Hùng